



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Balanced Scorecard en el planeamiento estratégico de la  
empresa SEI contratistas generales SAC - 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

Mgtr. Roberth Frias Guevara

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

**SECCIÓN:**

Administración de Empresas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Prospectiva estratégica

**PERÚ – 2014**



---

Dra. Isabel Menacho Vargas  
Presidente

---

Dra. Yolanda Pérez Vargas  
Secretaria

---

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira  
Vocal

### **Dedicatoria**

Ha sido el Creador de todas las cosas, quien me ha dado fortaleza para continuar cuando estaba a punto de caer; por eso, con toda la humildad que de mi corazón puede brotar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

También, a Mónica mi amada esposa y mis dos hermosas hijas: Mónica Melissa y Lucía Nicole quienes me apoyaron y motivaron con sus buenos sentimientos y comprensión durante las numerosas horas de ausencia dedicados a este trabajo, son ellas quienes han sido fuente de energía e inspiración en mi vida.

Dios no pudo darme una mejor familia. Las amo con todo mi corazón.

## **Agradecimiento**

A la empresa SEI contratistas generales. SAC en la persona de su gerente general el Ing. Manuel Reyes Gutiérrez, por permitir la realización del estudio y al a su gerente financiero, Lic. Donatila Calderón Vela, a los administradores de obras, ingenieros, arquitectos, personal de operaciones tácticas, logística, ventas, contabilidad y finanzas, por su apoyo y constante comunicación con ellos y su participación asertiva, han contribuido en gran medida a transformar y mejorar mi forma de actuar y pensar en el desarrollo de esta investigación, especialmente agradezco a aquellos que me ofrecieron su confianza, comprensión, apoyo e información, brindándome con ello, tranquilidad y seguridad de estar en el camino correcto.

A mis asesores metodológicos y temáticos del Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Dr. Luis Alberto Nuñez Lira, Dr. Miguel Armesto Céspedes, Dra. Doris Farfán Valdivia entre otros, por todo el apoyo, porque cada uno, con sus valiosos aportes, me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

Al Dr. Mario Héctor Vogel, director de Tablero de Comando en Argentina, quien compartió conocimientos, experiencias y me enseñó a tejer el Balanced Scorecard.

Finalmente, a mis colegas doctorandos y docentes de la Universidad Cesar Vallejo, por sus aportes, consejos y orientaciones en temas de la especialidad y por la gran calidad humana que me han demostrado con una actitud de respeto.

## **Declaración Jurada**

Yo Roberth Frias Guevara, estudiante del Programa Doctorado en Administración, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 08312356, con la tesis titulada Balanced Scorecard en el planeamiento estratégico de la empresa SEI contratistas generales SAC – 2014.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicado, no copiados y por lo tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar o autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos 06 de diciembre del 2014

Roberth Frias Guevara

DNI: 08312356

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Balanced Scorecard en el planeamiento estratégico de la empresa SEI contratistas generales SAC – 2014, con la finalidad de demostrar la incidencia del Balanced Scorecard en el planeamiento estratégico de la empresa constructora SEI contratistas generales SAC-2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Roberth Frias Guevara

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
<b>CAPITULO I INTRODUCCIÓN</b>	
Antecedentes	17
Justificación	53
Problema	54
Hipótesis	54
Objetivos	55
<b>CAPITULO II MARCO METODOLÓGICO</b>	
Variables	58
2.1. Operacionalización de variables	58
2.2. Metodología	61
2.3. Tipos de estudio	62
2.4. Diseño	62
2.5. Población, muestra y muestreo	64
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.7. Métodos de análisis de datos	69
<b>CAPITULO III RESULTADOS</b>	<b>70</b>
<b>CAPITULO IV DISCUSIÓN</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>93</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>98</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>101</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>110</b>

ANEXOS 01	Matriz de consistencia	112
ANEXOS 02	Instrumento de recolección de datos	114
ANEXOS 03	Validación de instrumentos de medición a través de juicio De expertos	117
ANEXOS 04	Confiabilidad de la variable Balanced Scorecard	145
ANEXOS 05	Confiabilidad de la variable Planeamiento Estratégico	146
ANEXOS 06	Base de Datos estadísticos	147
ANEXOS 07	Cuestionario de entrevista	149



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 01 Operacionalización de la variable independiente	59
Tabla 02 Operacionalización de la variable dependiente	60
Tabla 03 Esquema de la investigación correlacional causal con un solo grupo	64
Tabla 04 Resultados de la validez del instrumento	67
Tabla 05 Resultados de la confiabilidad del instrumento	68
Tabla 06 Niveles de confianza de KR-20	68
Tabla 07 Balanced Scorecard	71
Tabla 08 Niveles de desarrollo del Planeamiento Estratégico	72
Tabla 09 Análisis de regresión hipótesis general	73
Tabla 10 Coeficientes	74
Tabla 11 Resumen ANOVA	75
Tabla 12 Análisis de regresión dimensión 1	76
Tabla 13 Coeficientes	76
Tabla 14 Resumen ANOVA	78
Tabla 15 Análisis de regresión dimensión 2	79
Tabla 16 Coeficientes	79
Tabla 17 Resumen ANOVA	81
Tabla 18 Análisis de regresión dimensión 3	82
Tabla 19 Coeficientes	82
Tabla 20 Resumen ANOVA	83
Tabla 21 Análisis de regresión dimensión 4	84
Tabla 22 Coeficientes	85
Tabla 23 Resumen ANOVA	86

## Índice de figuras

	<b>Pag.</b>
Figura 01: Niveles de aplicación del Balanced Scorecard	71
Figura 02: Niveles de desarrollo del Planeamiento Estratégico	72
Figura 03: Regresión lineal	74
Figura 04: Análisis de regresión dimensión 1	77
Figura 05: Análisis de regresión dimensión 2	80
Figura 06: Análisis de regresión dimensión 3	83
Figura 07: Análisis de regresión dimensión 4	85

## **Resumen**

El objeto de estudio de la presente investigación ha sido demostrar la incidencia del Balanced Scorecard en el planeamiento estratégico de la empresa constructora SEI contratistas generales SAC-2014, como instrumento de gestión que ayuda en la comunicación y puesta en práctica de la estrategia de la empresa a través de un conjunto de indicadores que permiten conocer, controlar y aumentar el nivel de efectividad de la empresa y los resultados obtenidos en la presente tesis.

Al hacer una proyección de los resultados obtenidos, se puede afirmar que las dimensiones estudiadas en la gestión financiera, gestión clientes, gestión de los procesos internos, gestión del aprendizaje y crecimiento, mostraron mejoras significativas que van a permitir que al cierre del ejercicio 2014, se logren los objetivos de la empresa, propuestos en el plan operativo anual, como fines que se deben alcanzar en el 2014.

La investigación de naturaleza básica y nivel explicativo hace uso del método hipotético deductivo, el mismo que ha permitido probar con objetividad las hipótesis planteadas a través de un diseño no experimental, transversal y correlacional causal de la empresa SEI contratistas generales, que no era posible demostrar directamente debido a su carácter general, donde la información sobre el desarrollo de la gestión aplicando la metodología del Balanced Scorecard y Planeamiento Estratégico se levantó con el instrumento de verificación denominado lista de cotejo, que se empleó en cada una de las visitas y entrevistas a los trabajadores de la empresa constructora.

Los resultados mostraron que los directivos y trabajadores consideran de gran utilidad la aplicación de la herramienta Balanced Scorecard en la ejecución de cada una de las tareas de la gestión financiera, clientes, procesos internos, control, evaluación, aprendizaje y crecimiento de cada colaborador.

**Palabras Clave:** Balanced Scorecard, planeamiento estratégico y estrategia.

## **Abstract**

The purpose of this research study is to demonstrate the impact of Balanced Scorecard in Strategic Planning (SEI) general contractor construction company SAC- 2014, as a management tool that helps in communication and putting into practice the strategy of the company through a set of indicators that provide insight, control and increase the level of effectiveness of the company and the results obtained in this thesis.

When we make a projection of the results, we can say that the dimensions which have been studied in financial management, customer management, internal processes management, learning and growth management has showed significant improvements that will allow that in the end of the exercise 2014; the objectives of the company, proposed in the annual operating plan, can be achieved in this year.

Research of basic nature and explanatory level makes use of hypothetical deductive method , which has allowed it to test objectively the hypotheses raised through a causal non-experimental design , cross sectional and correlation company SEI general contractors, which was not possible to demonstrate directly due to its general nature , where information on the development of management using the methodology of Balanced Scorecard and strategic Planning rose with the instrument called verification checklist , which was used in each of the views and interviews workers of the construction company .

The results has showed that managers and workers consider useful the application of the Balanced Scorecard tool in implementing each of the tasks of financial management, customers, internal processes, control, evaluation, learning and the growth of each employee.

**Keywords:** Balanced Scorecard, strategic planning and strategy.

## **Resumo**

O objetivo deste estudo foi demonstrar o impacto do Balanced Scorecard em Planejamento Estratégico SEI empresa de construção em geral empreiteiro SAC-2014, como uma ferramenta de gestão que auxilia na comunicação e colocar em prática a estratégia da empresa através de um conjunto de indicadores que permitam uma visão, controle e aumentar o nível de eficácia da empresa e os resultados obtidos nesta tese.

Ao fazer uma projeção dos resultados, podemos dizer que as dimensões estudadas em gestão financeira, gestão de clientes, processos internos, aprendizado e crescimento gestão mostraram melhorias significativas que permitam o final do ano de 2014, os objetivos da empresa, propostas no plano operacional anual, como fins a serem alcançados em 2014 são alcançados.

A pesquisa de natureza básica e nível explicativo faz uso do método hipotético dedutivo, permitiu testar objetivamente as hipóteses através de um design não- experimental, transversal e correlacional empresa cortou causal SEI empreiteiros gerais, não foi possível demonstrar diretamente devido ao seu carácter geral, onde a informação sobre o desenvolvimento da gestão, utilizando a metodologia do Balanced Scorecard e Planejamento Estratégico levantou-se com o instrumento chamado lista de verificação, que foi utilizado em cada um dos pontos de vista e entrevistas trabalhadores da empresa de construção civil .

Os resultados mostraram que os gerentes e trabalhadores consideram útil aplicação da ferramenta Balanced Scorecard na implementação de cada uma das tarefas de gestão financeira, clientes, processos internos, controle, avaliação, aprendizado e crescimento de cada empregado.

**Palavras-chave:** Balanced Scorecard, planejamento estratégico e estratégia.